

心と体のリフレッシュはできたでしょうか。部活動に追われていた人、旅行に行った人、3日目くらいからやることが無くなった人、勉強した人…もいるかもしれませんね。やっと学校だと思ったら来週には修学旅行！準備はもう済んでいますか？今週の学活、総合、道徳を使っての新幹線の乗車隊形、部屋割り、しおり学習などを行います。今週が勝負です。様々な不安要素を全て無くして、本番に挑めるように準備しましょう。その学習の中で、「班の中の、クラスの中の誰かがわかってればいいや」と思っははいけません。

タイトルをみて何のこと？と思った人もいることでしょう。今日は、サービス業における「100-1=0」の法則を紹介します。1年生の時、自然教室でもこの話をしましたが、さらに質の高い行動を目指し、もう一度書いておきます。

これは、別名『最小率の法則』とも呼ばれ、全体のなかで一番低い水準の行動、考え方が、全体の水準、印象を決めてしまうという法則です。

例えば、ある会社において100人の従業員がサービスをしている場合に、99人が完璧なサービスをして、1人が良くないサービスをした場合、お客様には、その1人のサービスが心に残ってしまうことになります。以後、そのお客様は、その会社を利用しなくなり、それが口コミによって広まることにより、その会社のイメージが損なわれてしまうことになるのです。この法則はサービス業だけではなく、製造業にも当てはまります。例えば、ある食品に不純物等が混入していた場合、その食品は全て回収されますし、車に構造的な不具合が見つかった場合、同じ構造を有する車は全てリコールの対象となります。すなわち、従業員1人のミスによってクライアントを失うおそれがあるのです。しかし、人間である以上、完璧ということはありませんから、ミスをする可能性があるかもしれません。不幸にもミスをしてしまった場合、どうしたらよいのでしょうか？ディズニーランドでは、来園者から寄せられるクレームを重視し、クレームに真摯（しんし）に対応しているそうです。なぜかという、クレームに対応してもらった来園者のほうが、それ以外の来園者よりリピート率が高いからだそうです。従って、不幸にもミスをしてしまった場合、クライアントに対して真摯に対応することが重要でしょう。真摯に対応することによって、クライアントを失わずに済むかもしれませんし、うまくいけば以前にも増して強固な信頼関係を築ける可能性も出てくるのです。

こういうことって、クラスや部活でもありがちですよ。気を付けなければいけません。「自分一人くらい」という考え方は、全体の質を落とします。100名以上の団体が同時に行動するという事は、リスクを伴います。そのリスクを最小限にし、安全に帰ってこれるように、先生たちは計画を練っています。1人1人がこの集団の一員であるという意識を、しっかり持ちましょう。と同時に、大多数の中の一人でも、その一人ひとは、かけがえのない存在であることも忘れないようにしてください。集団のために1人を切り捨てるという考えを、してはいけません。

高校見学について

【桑名工業高校授業公開のお知らせ】

期日：令和5年5月13日(土) 9:30~11:45

内容は配布したプリントを参照してください。申し込みは不要です。

四日市商業16人、川越高校10人と、夏休みならともかく、この時期の高校見学会の申し込みがこんなにあるのは珍しいです。とても意識が高い！「興味を持つこと」が進路実現の原動力です。この通信の見落としが無いように、興味があるものには積極的に参加しよう！（土日にあるものがほとんどなので、部活動の試合などに迷惑がかからないようにしましょう。夏休みにもほとんどの高校で見学会はあります。）